

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ИСТОРИКО-ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА РОССИЙСКОЙ ИСТОРИИ И ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ

**ОРГАНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВАЛУЙСКОМ РАЙОННОМ
ФИЛИАЛЕ ГУП «БЕЛОБЛТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ»**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведения
заочной формы обучения, 02031453 группы
Косякина Ярослава Владимировича

Научный руководитель:
к.полит.н., доцент
Половнева Л.С.

БЕЛГОРОД 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВАЛУЙСКОМ РАЙОННОМ ФИЛИАЛЕ ГУП «БЕЛОБЛТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ».....	12
1.1. Характеристика предприятия	12
1.2. Анализ тематики и видов обращений граждан.....	19
1.3. Организация делопроизводства по обращениям граждан.....	29
2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВАЛУЙСКОМ РАЙОННОМ ФИЛИАЛЕ ГУП «БЕЛОБЛТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ».....	41
2.1. Переработка должностной инструкции юриста.....	41
2.2. Разработка инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.....	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Актуальность данной работы вызвана необходимостью построения современным государством качественной работы с обращениями граждан в соответствии с действующим законодательством.

В настоящее время бюро технической инвентаризации занимается учетом недвижимости, здесь концентрируются данные о владельцах объектов недвижимости, все технические данные недвижимости, сведения о выявленных перепланировках. Кроме того, БТИ определяет инвентаризационную стоимость объекта. В значительной мере решению поставленных перед данной службой задач способствуют обращения граждан.

Бюро технической инвентаризации должно обеспечивать всем гражданам необходимые условия для осуществления конституционных прав, внесения в письменной и устной формах предложений об их деятельности, критики недостатков в работе, обращений с заявлениями, обжалования действий должностных лиц.

Бюро технической инвентаризации в настоящее время играет важную роль в осуществлении интересов населения. В основном это качественное и своевременное разрешение разного рода проблем, которые содержатся в обращениях, способствуют удовлетворению потребностей и запросов граждан. Однако для успешной реализации гражданином своего конституционного права необходим действующий механизм по рассмотрению таких обращений и реагированию на них. Поэтому работа является очень актуальной и значимой на практике.

Для усовершенствования деятельности Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» необходимо совершенствовать работу с обращениями граждан. В связи с этим необходимо разработать локальные

нормативные акты, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан.

Степень изученности. При написании выпускной квалификационной работы использовался достаточно большой объем информации, который касался архивного дела, документоведения, организации работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

Особенности организации работы с обращениями граждан рассматривали многие авторы. Организацию работы с обращениями граждан в своих статьях рассматривают Н.А. Храмцовская¹, В.Ф. Янковая², Е.М. Каменева³. В данных статьях рассматриваются проблемы работы с обращениями граждан связанные с электронными и письменными обращениями, объясняются конкретные сроки рассмотрения обращений граждан и уточняется порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений.

В работах М.И. Басакова⁴, С.Ю. Кабанова⁵, О.А. Морозовой⁶ и др. авторов, также освещены вопросы, которые регламентируют работу с обращениями граждан.

Проблемы организации делопроизводства по обращениям граждан рассматривают в своих работах М.В. Ватолина⁷, Э.Н. Давыдова⁸ и Л.А. Ленкевич⁹.

¹ Храмцовская Н.А. Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2013. – №2. – URL: <http://delo-press.aqq.ru/news.php?n=13724>.

² Каменева Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2012. – №2. URL: <http://www.delo-press.ru/questions.php?n=9884>.

³ Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – № 12. – С. 6–14.

⁴ Басаков М.И. Делопроизводство. – М., 2015. – 188 с.

⁵ Кабанов С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России. – М., 2010. – 312 с.

⁶ Морозова О.А. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления. – М., 2014. – 234 с.

Вопросы современной организации ведения делопроизводства рассматривает Т.А. Быкова¹⁰.

Во время подготовки квалификационной работы была использована информация из периодических изданий в журналах «Делопроизводство и документооборот на предприятии»¹¹, «Секретарь-референт»¹², «Документооборот»¹³, «Справочник секретаря и офис-менеджера»¹⁴.

Объектом исследования является организация работы с обращениями граждан в государственном унитарном предприятии.

Предмет исследования – организация работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

Цель исследования – изучить организацию работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» и определить основные направления ее совершенствования.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить основные направления деятельности, структуру Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»;
- проанализировать видовой состав и тематику обращений граждан;

⁷ Ватолина М.В. Делопроизводство в вопросах и ответах. – Ростов н/Д, 2010. – 319. с.

⁸ Давыдова Э.Н. Делопроизводство. – Минск, 2010. – 85. с.

⁹ Ленкевич Л.А. Делопроизводство. – М., 2010. – 256. с.

¹⁰ Быкова Т.А. Делопроизводство. – М., 2013. – 368. с.

¹¹ Каменева Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2012. - № 2. – С. 17-21.

¹² Задорина Ю.С. Некоторые секреты входящих документов // Секретарь-референт. – 2012. – № 5. – С.17-21.; Каменева Е.М. Формы регистрации документов // Там же – 2011. – № 7. – С.14-26.

¹³ Дорошина Г.В. Подготовка и размещение информации на официальных сайтах органов исполнительной власти // Документооборот. – 2014. – № 2. – С.14-19.

¹⁴ Мосягина О.В. Работа с обращениями граждан // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. - № 2. – С. 40-46.

- рассмотреть организацию работы с обращениями граждан;
- определить основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

Анализ источников. При написании выпускной квалификационной работы были использованы законодательные и нормативно-правовые документы, которые связаны с организацией работы с документами и обращениями граждан.

Деятельность Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» регламентируется Федеральными законами от 21 июля 1997 г. №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»¹⁵, от 24 июля 2007 г. №221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости»¹⁶, Постановлением Правительства РФ от 13.10.1997 №1301 «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации»¹⁷.

Правоотношения, регулирующие работу с обращениями граждан прописаны в Конституции Российской Федерации и федеральных законах. Право на обращения граждан закреплено в Конституции РФ 1993 года. В статье 33 Конституции РФ указывается: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»¹⁸.

¹⁵ Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 1997 г. №122-ФЗ. «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (в ред. от 01.01.2019). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁶ Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 2007 г. №221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости» (в ред. от 01.01.2016). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁷ Постановление Правительства РФ от 13.10.1997 №1301 «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁸ Конституция Российской Федерации (ред. от 21.07.2014) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

В 2006 году вступил в силу Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹⁹.

Согласно положений вышеназванного Федерального закона, гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе, в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Основными федеральными законами, регулирующими ведение делопроизводства и организацию работы с обращениями граждан являются:

– Федеральный закон «О персональных данных»²⁰;

– Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»²¹;

¹⁹ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

²⁰ Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»²²;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²³;
- Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»²⁴;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота»²⁵,
- Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»²⁶,
- Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «Об утверждении положения о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район»²⁷.

²¹ Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

²² Федеральный закон РФ от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

²³ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

²⁴ Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

²⁵ Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота». — URL:<http://www.consultant.ru>

²⁶ Распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области». — URL: <https://belregion.ru> (дата обращения: 21.10.2018).

²⁷ Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «Об утверждении положения о личном приеме граждан должностными лицами администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru> (дата обращения: 13.10.2018).

– Гражданский кодекс Российской Федерации определяет гражданско-правовые отношения, связанные с деятельностью государственного унитарного предприятия²⁸.

– Уголовный кодекс Российской Федерации содержит статьи, затрагивающие охрану и защиту информации²⁹.

В качестве методических источников в работе были изучены и использованы различные ГОСТы в области документоведения и архивного дела: ГОСТ Р 7.0.97-2016³⁰, регламентирующий состав реквизитов и рекомендуемые требования к оформлению документов; ГОСТ Р 7.0.8-2013³¹, устанавливающий основные понятия в области делопроизводства и архивного дела.

При разработке инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан важное значение имело Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»³², которое определяет правила оформления и структуру данного нормативного методического документа.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы следующие неопубликованные источники:

²⁸ Гражданский кодекс Российской Федерации. – Доступ из спра.-правовой системы «КонсультантПлюс».

²⁹ Уголовный кодекс Российской Федерации. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

³⁰ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

³¹ ГОСТ Р 7.0.8-2013 «СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (введ. в действие 17.10.2013). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

³² Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

- Устав государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»³³ (Приложение №1);
- Положение о Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»³⁴ (Приложение №2);
- Должностная инструкция юриста³⁵;
- Штатное расписание Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»³⁶.

Методы исследования – сравнение, обобщение, анализ документов, а также графический и статистический методы.

Практическая значимость. Результаты данной выпускной квалификационной работы могут быть использованы работниками Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» для рационализации работы с обращениями граждан и оптимизации делопроизводственных процессов.

Структура выпускной квалификационной работы: состоит из введения, двух разделов, заключения, библиографического списка, приложений. Во введении указывается: актуальность выбранной темы; краткая характеристика использованных источников и литературы; раскрываются объект и предмет исследования; методы, которые были

³³ Устав государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (принят распоряжением начальника департамента имущественных и земельных отношений Белгородской области от 12.08.2008 №237-р). – Белгород, 2008. – 16. с.

³⁴ Положение о Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. зам. директора 15.01.2015) – Белгород, 2015. – 5.с.

³⁵ Должностная инструкция юриста Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. заместителем директора 15.01.2015). – Белгород, 2015. – 5.с.

³⁶ Штатное расписание Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» на 2018 год. – Белгород, 2018. – 1. с.

использованы при написании данной работы; основные цели и задачи исследования.

В первом разделе дается характеристика предприятия, описываются цель его деятельности, видовой состав и тематика обращений граждан, организация делопроизводства по обращениям граждан.

Второй раздел направлен на совершенствование работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация». Вносятся предложения по переработке должностной инструкции юриста и разработке инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.

В заключении подводятся итоги работы и описываются выводы.

В приложение включены документы, которые используются в деятельности Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» и проекты переработанной должностной инструкции юриста и разработанной инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

1. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВАЛУЙСКОМ РАЙОННОМ ФИЛИАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ «БЕЛОБЛТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ»

1.1. Характеристика предприятия

В 1927 году в системе коммунальных органов для учета имущества местных Советов начали создаваться специальные бюро – БТИ. Первые работы, выполненные Валуйскими инвентаризаторами, датированы сентябрем 1927 года.

На территории Белгородской области проведение инвентаризации и государственного учета объектов недвижимости возложено на государственное Белгородское областное учреждение технической инвентаризации «Белоблтехинвентаризация», которое было создано в 1995 году. По всей области, в соответствии с поставленными задачами, начала вестись работа по объединению различных бюро технической инвентаризации в единую областную службу, которая бы соответствовала современным требованиям в сфере учета недвижимости.

К 1998 году службы техинвентаризации 20 районов области вошли в состав областного учреждения «Белоблтехинвентаризация».

Данная организационная структура за все эти годы подтвердила правильность выбранного пути реформирования управления отраслью.

В течение 2004–2005 годов все филиалы учреждения перешли на изготовление технической документации с применением компьютерных технологий, так же внедряются программы электронного государственного учета объектов капитального строительства.

Государственное унитарное предприятие Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» было создано путем реорганизации государственного Белгородского областного учреждения технической

инвентаризации «Белоблтехинвентаризация» в соответствии с распоряжением правительства Белгородской области от 31 марта 2008 года №116-рп³⁷ и является его правопреемником. Государственное унитарное предприятие Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (далее – предприятие) было зарегистрировано 1 сентября 2008 года. Основными видами деятельности предприятия являются: деятельность по технической инвентаризации недвижимого имущества, предоставление посреднических услуг при оценке недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе, деятельность в области права, деятельность геодезическая и картографическая.

По организационно-правовой форме — это унитарное предприятие, основанное на праве хозяйственного ведения. По типу собственности предприятие относится к собственности субъекта Российской Федерации.

Предприятие имеет филиалы на территории Белгородской области, в том числе, Валуйский районный филиал государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

Валуйский районный филиал государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (далее – филиал) был создан государственным унитарным предприятием Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (далее – предприятие) для осуществления деятельности в области технической инвентаризации, кадастровой деятельности и иных видов деятельности, установленных уставом предприятия на территории Белгородской области и других субъектов Российской Федерации³⁸.

В настоящее время на территории Валуйского района и города Валуйки выполнены работы по технической инвентаризации более 87% объектов

³⁷Распоряжение правительства Белгородской области от 31 марта 2008 года №116-рп «О реорганизации Государственного Белгородского областного учреждения технической инвентаризации «Белоблтехинвентаризация». –Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

³⁸ Положение о Валуйском районном филиале ГУП Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. зам. директора 15.01.2015). – Белгород, 2015. – С. 1.

недвижимости от общего количества объектов капитального строительства района. В архиве Валуйского БТИ хранятся более 25 тысяч инвентарных дел объектов строительства.

В своей деятельности филиал руководствуется Конституцией РФ, Кодексами РФ, Федеральным законом от 24 июля 2007 г. №221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости»³⁹, Федеральным законом от 21 июля 1997 г. №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»⁴⁰, Постановлением Правительства РФ от 13.10.1997 №1301 «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации»⁴¹, иными нормативными правовыми актами РФ, органов законодательной и исполнительной власти Белгородской области и местного самоуправления, а также приказами директора предприятия, уставом государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁴², положением о Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁴³.

Филиал является независимым подразделением и использует надлежащие служебные бланки и печать. Филиал не обладает правами юридического лица и создан на основании приказа руководителя предприятия. Начальник филиала назначается и освобождается от должности

³⁹ Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 2007 г. №221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости» (в ред. от 01.01.2016). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁴⁰ Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 1997 г. №122-ФЗ. «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (в ред. от 01.01.2019). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁴¹ Постановление Правительства РФ от 13.10.1997 №1301 «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁴² Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. распоряжением департамента имущественных и земельных отношений Белгородской области от 12.08.2008 №237-р). – Белгород, 2008. – 16 с.

⁴³ Положение о Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. зам. директора 15.01.2015) – Белгород, 2015. – С.1.

приказом директора предприятия по согласованию с главой администрации соответствующего района в установленном действующим законодательством порядке⁴⁴.

Штатное расписание филиала утверждается директором государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁴⁵.

Предприятие передает в пользование филиалу имущество, необходимое реализации поставленных перед ним задач и организации работы.

Филиал так же имеет счет в местном учреждении банка для зачисления средств, полученных за оказание платных услуг и осуществления расходов филиала, перечисленных предприятием на целевые нужды. На бланках и в печати филиала кроме наименования филиала указывается наименование вышестоящего юридического лица, в состав которого филиал входит как независимое подразделение⁴⁶.

В целях проведения единой политики в области технической инвентаризации и удовлетворения общественных потребностей в информации о техническом состоянии, месторасположении, составе, эксплуатационно-технических показателях, стоимости и принадлежности объектов капитального строительства, расположенных на территории Российской Федерации с соблюдением законодательства Российской Федерации, законодательства субъектов Российской Федерации по месту его нахождения и в целях получения прибыли, филиал осуществляет деятельность, определенную уставом государственного унитарного

⁴⁴ Там же. – С. 2.

⁴⁵ Штатное расписание работников Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» на 2018 год. – Белгород, 2018. – 1. с.

⁴⁶ Положение о Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»...С. 3.

предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁴⁷ и положением о филиале:

- техническую инвентаризацию и паспортизацию объектов капитального строительства, определение инвентаризационной стоимости и переоценку объектов недвижимости;
- технический учет и отчетность по жилищному фонду на соответствующей территории, независимо от формы собственности;
- проведение рыночной оценки движимого и недвижимого имущества;
- осуществление платной посреднической правовой помощи физическим и юридическим лицам;
- осуществление геодезической, картографической, топографической и землеустроительной деятельности;
- осуществление инженерно-геодезических изысканий;
- пополнение и обновление архивного фонда, а так же обеспечение его сохранности, и использование его по назначению;
- участие в работе комиссий по приемке жилых зданий в эксплуатацию, по признанию жилых строений непригодными для постоянного проживания;
- предоставление информации и консультирование граждан и юридических лиц, касающееся работы предприятия;
- безвозмездное предоставление необходимой информации из архива государственным органам, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления, налоговым, статистическим, правоохранительным и судебным органам;
- предоставление информации из архива на платной основе гражданам и юридическим лицам, в том числе для целей приватизации;
- кадастровую деятельность в отношении объектов недвижимости;
- осуществление риэлторских услуг с недвижимостью.

⁴⁷Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»...16 с.

Имущество филиала составляет оборотные и основные средства, закрепленные за филиалом и принадлежащие предприятию на праве хозяйственного ведения (собственность Белгородской области) и отраженные на его самостоятельном балансе. Филиал не вправе отчуждать или иным способом распоряжаться закрепленным за ним имуществом. Архивный фонд филиала относится к государственной части Архивного Фонда Российской Федерации и является федеральной собственностью. Предприятие предоставляет филиалу оперативную самостоятельность в процессе выполнения закрепленных за ним функций⁴⁸.

В Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» работают следующие должностные лица:

- начальник филиала;
- заместитель начальника филиала;
- бухгалтер;
- юрист;
- инженер-геодезист;
- техник (2 ед.);
- водитель;
- уборщица.

Руководитель филиала осуществляет административно-распорядительную деятельность по управлению филиалом, планирует его работу в соответствии с общим планом работы предприятия, организует финансово-хозяйственную деятельность филиала, дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками филиала.

В Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» основная работа по документационному обеспечению возложена на юриста филиала. В

⁴⁸ Положение о Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»...С. 4.

соответствии с должностной инструкцией юриста его должностными обязанностями являются:

- исполнение приказов начальника филиала;
- выдача всех видов справок гражданам;
- прием и регистрация входящей корреспонденции и направление ее специалистам филиала в соответствии с резолюцией начальника на исполнение;
- исполнение, регистрация и отправление исходящей документации;
- подготовка и сдача в архив документальных материалов, составление описи дел, передаваемых в архив;
- составление установленной отчетности;
- информационное и консультативное обслуживание граждан и юридических лиц;
- юридические услуги (подготовка проектов договоров, представительство в суде);
- ведение журнала регистрации обращений граждан⁴⁹.

В структуре Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» отсутствует служба делопроизводства, поэтому вся организация работы с документами возложена на юриста филиала.

Используется централизованная форма документационного обеспечения управления, где полный цикл технологических операций по обработке и хранению документов, то есть от момента создания до подготовки документов в архив возлагается на конкретное должностное лицо – юрист. В связи с тем, что организация работы с обращениями граждан возложена на юриста филиала, необходимо провести работу по уточнению его функции и должностные обязанности, уделив большое внимание

⁴⁹ Должностная инструкция юриста Валуйского районного филиала Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. заместителем директора 15.01.2015). – Белгород, 2015. – 5с.

делопроизводству по обращениям граждан, которое ведется отдельно от общего делопроизводства и имеет ряд особенностей.

1.2. Анализ тематики и видов обращения граждан

Обращение – это юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание юридических последствий⁵⁰. Направляя обращение, гражданин вступает в определённые правоотношения. Таким образом, обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание автора побудить адресата к каким-либо юридически значимым действиям.

Строгой единой классификации обращений граждан в настоящее время не существует. В работах множества ученых выделяются различные разновидности обращений, и классифицируются они по самым разным признакам.

На данный момент существуют две основные классификации обращений: по содержанию и по форме.

Обращения классифицируются в зависимости от формы их подачи. Так, в Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» существует три формы обращений граждан: письменные, устные и электронные. Устные обращения подразделяются: на телефонные, поданные по телефону и личные, поданные при личной встрече. Так же граждане могут подать письменное обращение. И устные и письменные обращения, и обращения в электронной форме обладают одинаковой силой, поэтому форма обращения не имеет юридического значения.

В Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»

⁵⁰Хропанюк В.Н. Теория государства и права. – М., 1997. – С. 318–319.

преобладают обращения в письменной и устной формах, над обращениями в электронной форме. Но в связи с быстро меняющимися условиями информационной среды, становится понятным, что в ближайшее время на первом месте будет корреспонденция, получаемая по различным каналам электронной связи. Обращение, которое поступило на рассмотрение в форме электронного обращения, должно подлежать рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 22 мая 2006 года № 59⁵¹.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает следующую информацию: имя, фамилия, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин имеет право приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Должностное лицо, рассмотревшее обращение в электронной форме, обязано дать на него ответ и направить ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Что касается классификации обращений по содержанию, то здесь можно выделить три основных вида: заявление, предложение, жалоба.

Заявление – «просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц»⁵².

⁵¹ Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

⁵² Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

Предложение – «рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества»⁵³.

Жалоба – «просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц»⁵⁴.

В Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» граждане чаще всего обращаются с заявлениями и жалобами. Изучив обращения граждан за последние три года, можно сделать вывод о том, что такой вид обращения как предложение, используется гражданами редко.

В документообороте по обращениям граждан Валуйского районного филиала государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» основное место занимают индивидуальные обращения граждан. Это связано с тем, что большая часть граждан обращается с заявлениями, жалобами в индивидуальном порядке.

Важное место в работе с обращениями граждан занимают их анализ и обобщение. Правильная организация этой работы позволяет⁵⁵:

- проверять обращения граждан на повторность;
- провести корректировку данных (например, о продлении срока исполнения);
- дать справку по запросу вышестоящих учреждений, как о количестве обращений, так и по существу обращений и т. п.

Рассмотрим информацию об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в Валуйский районный филиал ГУП «Белгородтехинвентаризация» в 2016–2018 гг. (Приложение №3).

⁵³ Там же.

⁵⁴ Там же.

⁵⁵ Бахрах Д.Н. Административное право. – М., 2010. – С. 47–48.

Система работы с обращениями граждан включает комплексный и тематический анализ обращений. Каждый из этих видов анализа имеет свои цель и задачи. В то же время они дополняют друг друга.

Используя методы комплексного и тематического анализа, рассмотрим количество, тематику поступивших в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» обращений.

Общее количество обращений граждан в филиал в 2016–2018 гг. представлено на рис. 1.1

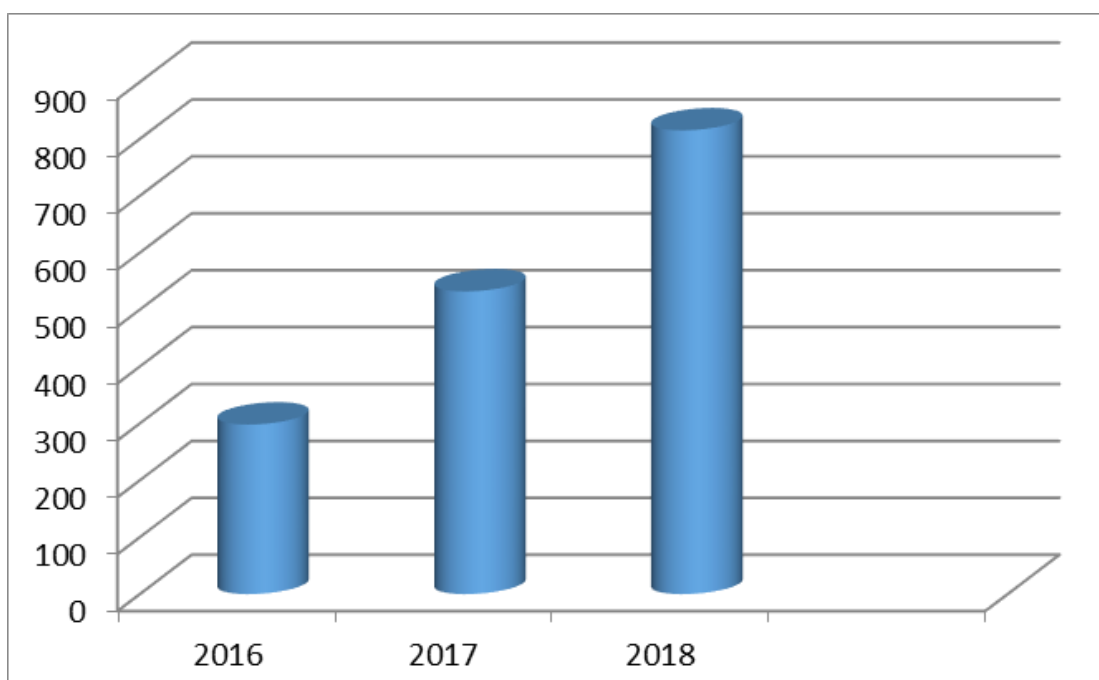


Рис. 1.1. Общее количество обращений граждан, поступивших в филиал в 2016–2018 гг.

Наблюдается увеличение обращений граждан в филиал в 2018 г. Если в 2016 году поступило 298 обращений, в 2017 году – 532 обращения, то к 2018 году число поступивших обращений достигло 815 обращений. Таким образом, в 2018 г. количество обращений граждан увеличилось на 517 ед. по сравнению с 2016 годом.

Организация делопроизводства по обращениям граждан – это сложная и ответственная работа.

Проанализировав количество граждан, принятых на личном приеме в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» в 2016–2018 гг., можно представить следующую диаграмму (рис.1.2):

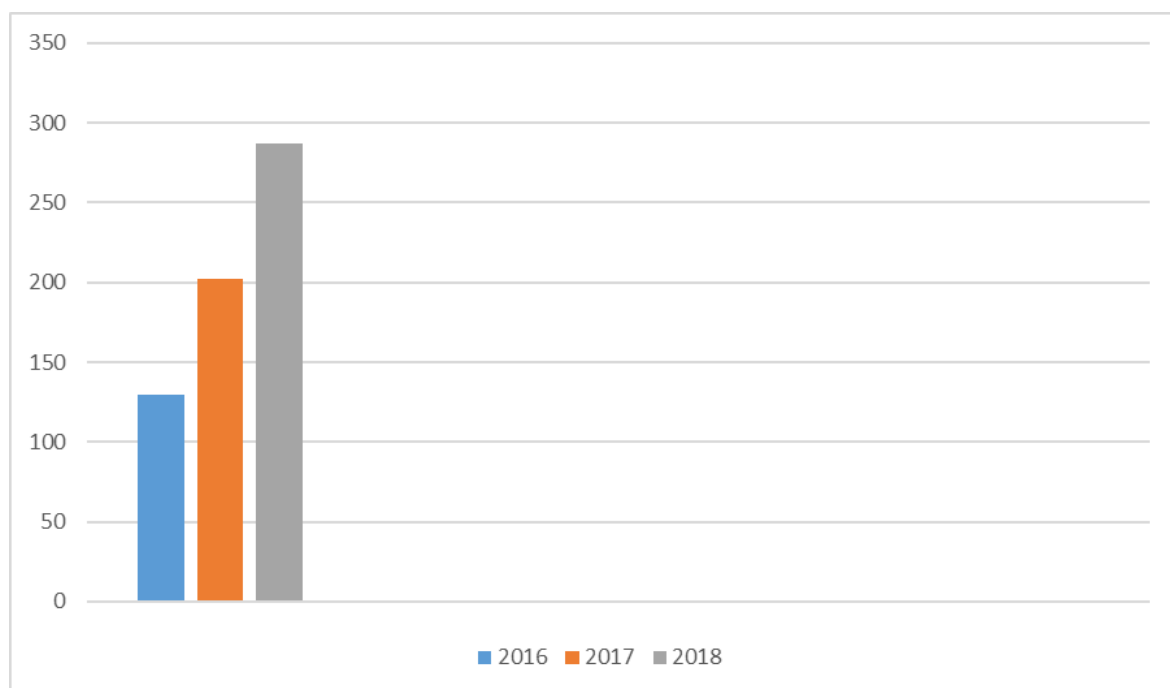


Рис. 1.2. Количество граждан, принятых в филиале на личном приеме в 2016-2018 гг.

Таким образом, наблюдается небольшое увеличение числа граждан, принятых на личном приеме.

Представленный на рисунке 1.3 количественный анализ устных обращений, принятых в филиале (2016 год – 130 ед., 2017 год – 202 ед., 2018 год – 287 ед.) и поступивших письменных обращений граждан (2016 год – 168 ед., 2017 год – 330 ед., 2018 год – 528 ед.) за 2016–2018 гг. говорит о том, что в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» преобладают письменные обращения граждан. По электронной почте поступает на рассмотрение небольшое количество обращений. Это объясняется спецификой работы филиала и необходимостью письменного заявления. Основная масса обращений, поступивших в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация», состоит из заявлений о подготовке технического плана, схем расположения земельного участка, выдаче актов

обследования, проведения технической инвентаризации и др. Разработана форма заявления для удобства заполнения заявителями по определенным категориям обращений. Также обращение может быть подано в произвольной форме. Примеры оформленных обращений граждан представлены в Приложение №4.

Анализ тематики личных обращений граждан, поступивших в филиал в 2016–2018 гг. (в 2016 года – 33 обращения, в 2017 году – 47 обращений, в 2018 году – 75 обращений) показывает, что большая часть обращений направлена на решение проблем, связанных с подготовкой технических и межевых планов (рис. 1.4).

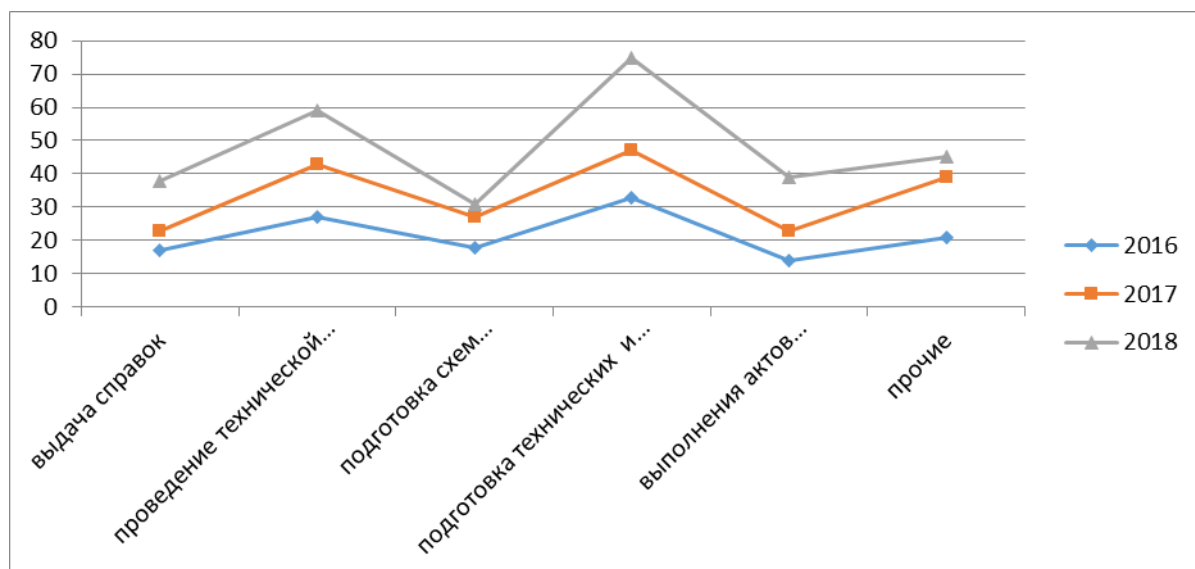


Рис. 1.4. Тематика устных обращений граждан в филиал в 2016–2018 гг.

Количественный состав письменных обращений, поступивших в филиал в 2016–2018 гг., в том числе коллективных, повторных и из органов власти представлен на рис. 1.5:

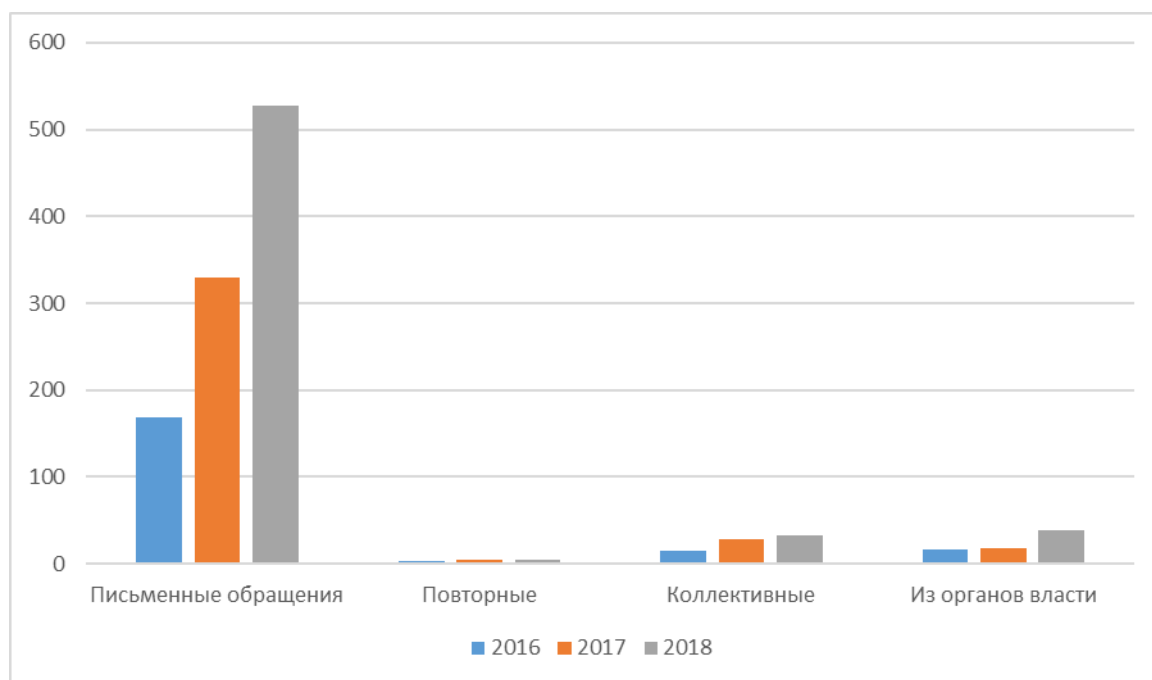


Рис. 1.5. Количество письменных обращений, поступивших в филиал в 2016–2018 гг., в том числе коллективных, повторных и из органов власти

Представленная диаграмма наглядно демонстрирует небольшое количество повторных (в 2016 году – 15 обращений, в 2017 году – 5 обращений, в 2018 году – 5 обращений), коллективных (в 2016 году – 15 обращений, в 2017 году – 28 обращений, в 2018 году – 32 обращения) и обращений из органов власти (в 2016 году – 17 обращений, в 2017 году – 18 обращений, в 2018 году – 38 обращений) по сравнению с общим количеством письменных обращений.

Сравнительный анализ тематики обращений граждан, поступивших в филиал в 2016–2018 гг., представленный на рис. 1.6., позволяет сделать вывод о том, что и в письменных обращениях граждан, направленных в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация», преобладает тематика подготовки технических и межевых планов (в 2016 году – 31 обращение, в 2017 году – 128 обращений, в 2018 году – 256 обращений). Это объясняется изменениями в законодательстве, связанными с постановкой на кадастровый учет объектов недвижимости и порядком внесения изменений в

сведения. Также наибольшее количество обращений связано с проведением технической инвентаризации, выдачей справок и др.

Анализ тематики обращений граждан показал, что остаются актуальными вопросы в сфере исправления ошибок в сведениях, предоставляемых в Управление Росреестра (например, несоответствие площади объектов капитального строительства в сведениях бюро технической инвентаризации, кадастровой палаты и сведениях Управления Росреестра, что приводит к тому, что граждане сталкиваются с проблемами несоответствия, приводящие к отказам в регистрации права собственности). Но и этом вопросе видна тенденция к уменьшению обращений, это говорит о положительном решении вопроса. Проводится межведомственное взаимодействие, сведения гармонизируются.

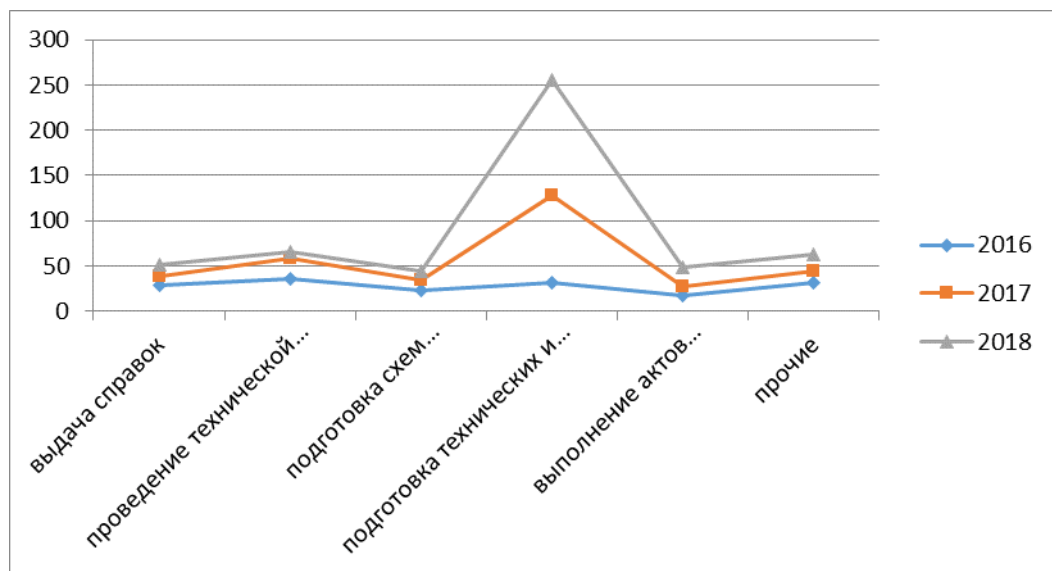


Рис. 1.6. Тематика письменных обращений граждан, принятых в филиале в 2016–2018 гг.

На рисунке 1.7. отражены результаты рассмотрения письменных и устных обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» в 2016–2018 гг.

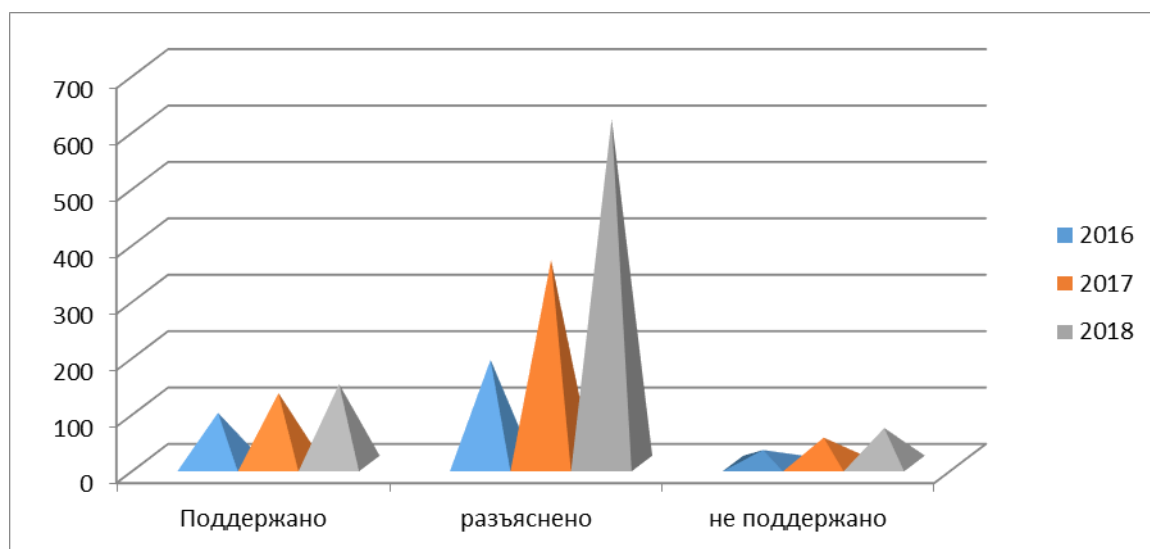


Рис. 1.7. Результаты рассмотрения письменных и устных обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» в 2016–2018 гг.

Проанализировав данные диаграммы на рис. 1.7. можно сделать вывод о том, что большое количество обращений рассмотрено положительно.

В 2016 году из общего количества обращений (298 ед.) поддержано 90 обращений, что составляет 30,2%. Даны разъяснения на 184 обращения, что составляет 61,7%. Не поддержано 24 обращения, что составляет 8,1%.

В 2017 году из общего количества обращений (532 ед.) поддержано 125 обращений, что составляет 23,5%. Даны разъяснения на 361 обращение, что составляет 67,9%. Не поддержано 46 обращений, что составляет 8,6%.

В 2018 году из общего количества обращений (815 ед.) поддержано 141 обращение, что составляет 17,3%. Даны разъяснения на 611 обращений, что составляет 75%. Не поддержано 63 обращения, что составляет 7,7%.

Таким образом, в целом оценка работы Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» с обращениями граждан позволяет выявить положительные и отрицательные стороны по этим направлениями деятельности.

К числу положительных сторон относятся:

- прием обращений граждан, который осуществляется в соответствии с требованиями основных положений ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;

- устные и письменные обращения регистрируются в обязательном порядке;

- проводится проверка на повторность обращения;

- ведется контроль за исполнением обращения;

Изучение состояния дел в данном вопросе, говорит о положительном развитии. Система приема обращений граждан развивается. Планируется обратная связь с обращениями граждан на сайте Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация», это говорит о том, что совершаются действия по усовершенствованию работы по обращению граждан.

Но есть и отрицательные стороны работы с обращениями граждан:

- человеческий фактор;

- при регистрации обращений учитывается в основном их тематическая направленность, но, как правило, не учитывается их вид по содержанию, поэтому заявления, жалобы, предложения не учитываются отдельно;

- при подведении итогов работы с обращениями граждан учитывается только валовой объем отказанных, разъясненных и удовлетворенных обращений, таким образом нельзя проанализировать, конкретную работу, проведенную по обращениям;

- население недостаточно информировано о работе Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация», недостаточно активно осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации.

В ходе проведенного мной исследования было определено, что организация работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» соответствует нормам законодательства Российской Федерации. Однако прослеживается недостаточная регламентация работы с обращениями граждан, поэтому возникает необходимость в разработке инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан.

1.3. Организация делопроизводства по обращениям граждан

Делопроизводство по обращениям граждан имеет ряд особенностей и поэтому ведется отдельно от общего делопроизводства. Работа с обращениями граждан является важным участком деятельности каждого учреждения, организации, предприятия независимо от формы собственности. Этому участку работы с документами всегда уделялось большое внимание.

Право на обращения является абсолютным, неограниченным и неотчуждаемым правом гражданина. Каждый гражданин может обратиться с заявлением, предложением или жалобой к должностному лицу по любому вопросу и в любое время. Этому праву граждан корреспондирует обязанность должностных лиц принимать граждан, принимать от них обращения и регистрировать их, рассматривать эти обращения и давать на них ответы во время. Так, в соответствии с федеральным законодательством к основным обязанностям должностных лиц относится обязанность в пределах своей компетенции своевременно рассматривать обращения граждан и общественных объединений, а также организаций, государственных органов и органов местного самоуправления и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральными законами и законами субъектов Федерации.

Организация работы с обращениями граждан требует выполнение следующих технологических операций (рис. 1.8):



Рис. 1.8. Технологические операции, выполняемые с обращениями граждан в филиале

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представлена так же в виде оперограммы в Приложении №5.

Рассмотрим организацию личного приема граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация».

Для того что бы проводить прием граждан, сперва его нужно тщательно организовать. В первую очередь устанавливается место и время приема. Составленное расписание приема граждан вывешивается на видное место. Прием граждан ведется в кабинете имеющий свободный доступ. Во время приема граждан, директору филиала помогает его заместитель, либо

юрист, который встречает и регистрирует граждан. Регистрация ведется в журнале приема, который имеет следующие графы: № п/п – порядковый номер, дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, обратившегося на прием, домашний адрес (для направления ответа заявителю, если на приеме было принято обращение, требующее подробного рассмотрения, после которого необходимо будет дать заявителю письменный ответ), контактный телефон (для связи с заявителем), вид обращения (коллективное, повторное, предложение, заявление, жалоба), краткое содержание обращения (перечисляется содержание предложения, заявления либо жалобы), результаты приема (дано разъяснение, принято письменное заявление и другое), подпись гражданина, подтверждающая, что сведения в журнал внесены верно.

Таблица 1.1. Форма журнала личного приема граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация»

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение, принято письменное заявление и другое)	Подпись гражданина

Еженедельно на прием в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» приходит большое количество граждан.

Целесообразнее было бы заменить журнал на карточки личного приема граждан с теми же реквизитами. Пример карточки приведен в Приложении №6.

После изучения представленных гражданином документов, ведущее прием должностное лицо, разъясняет необходимую информацию, знакомит его с действующими законодательными и нормативно-правовыми актами.

В том случае, если решение вопроса не относится к компетенции филиала, то ему оказывают необходимую помощь в определении компетентного органа, его адреса, телефонов и т.д.

Если вопрос нельзя решить при устном приеме гражданина, в этом случае вопрос излагается в письменной форме и с ним ведется работа как с письменными обращениями граждан⁵⁶.

Запись посетителей на прием, который проводится в день обращения, осуществляется при помощи юриста.

В случае необходимости проверки фактов, изложенных посетителем, от него принимают заявление, регистрируют его и только после этого юрист делает необходимый контрольный запрос или направляет ходатайство по данной проблеме в компетентные органы⁵⁷.

Подробно рассмотрим правила работы с устными обращениями в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация».

1. Личный прием проходит на основании составленного графика приема граждан

2. Гражданин предъявляет документ устанавливающий его личность.

3. Сведения о гражданине, который обратился на личный прием, заносится в журнал личного приема граждан.

4. Устанавливается количество обращений гражданина во время записи его в журнал.

5. Материалы к личному приему передаются должностному лицу ведущий личный прием.

6. По итогам приема в журнале личного приема граждан вносится отметка о результатах приема.

7. если изложенные устно факты и обстоятельства обращения являются очевидными и не требуют дальнейшей проверки, ответ на обращение с

⁵⁶ Миронов М.А., Сурков А.П. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов). – М., 2008. – С. 436.

⁵⁷ Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления: практикум. – М., 2015. – С. 51.

согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в журнале личного приема граждан, в остальных случаях дается ответ в письменной форме.

8. Так же в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему уже был дан ответ на поставленные в обращении вопросы.

Таким образом, личный прием граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» ведется по четко отлаженному механизму работы в установленные законодательством сроки и определенной формы ответа.

Рассмотрим порядок работы с письменными обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация». Прием и первичную обработку обращений в филиале осуществляет юрист. Он должен проверить правильность доставки, вскрывает письмо. Если корреспонденция направлена по ошибке, то она пересылается по назначению (с обязательным уведомлением заявителя, так как есть вероятность того, что решение вопроса заявителя может остаться без изменений). Все то, что поступает вместе с обращением, а именно конверты к ним, приложения, справочные материалы (в подлинниках или копиях) и другие материалы скрепляются во избежание их утери.

Но если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, тогда ответ на обращение не дается. Теперь отсутствие хотя бы одного из этих двух элементов уже позволяет не рассматривать данное анонимное обращение⁵⁸.

В нижнем правом углу документа проставляется регистрационный штамп, указывающий на дату получения и начало работы с документом в филиале. Кроме даты в регистрационном штампе юрист так же указывает

⁵⁸ Храмцовская Н.А. Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан//Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013. – №2. URL:<http://delo-press.aqq.ru/news.php?n=13724>

регистрационный номер обращения, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера.

Регистрация обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» производится в журнальной форме. Форма журнала регистрации письменных обращений граждан представлена в таблице 1.2.

Таблица 1.2. Форма журнала регистрации письменных обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация»

Ф.И.О. гражданина, домашний адрес, контактный телефон	Вид документа	Дата поступления	Краткое содержание	Ответственный исполнитель

При использовании журнальной регистрации обращения учитываются под порядковыми номерами в течение года.

Юрист перед началом регистрации проверяет не является ли данное обращение повторным, т.е. поступившим от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный индекс, но при регистрации повторного обращения указываются номера и дата первого документа. На самом повторном обращении в правом верхнем углу и в регистрационной форме ставится специальным штампом отметка «повторно».

Все поступившие обращения после регистрации докладываются начальнику филиала или его заместителю, которые определяют порядок и сроки их рассмотрения, дают по каждому из них письменное указание исполнителям (резолюцию).

Когда в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов, то должностное лицо, получившее обращение, рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, и для решения последующих вопросов пересылает обращение в установленные сроки на рассмотрение в нужные органы. Заявитель ставится об этом в известность в

5-дневный срок (ему высылается уведомление о том, что решение вопроса направлено в другие инстанции).

В той ситуации, когда начальник филиала сразу в процессе рассмотрения обращения может решить поставленный в нем вопрос, то он отражает свое решение в резолюции, которая является, по существу, ответом. На основе этой резолюции составляется ответное письмо заявителю. Письмо готовит юрист филиала, который согласует решение по данному обращению с начальником филиала.

На всем периоде рассмотрения обращений граждан необходим обязательный контроль.

В соответствии с действующими нормативными правовыми актами порядок рассмотрения обращений предусматривает максимальный срок – один месяц. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, должны быть разрешены в срок не позднее 15 дней со дня их поступления.

Если для принятия решения по обращению требуются проведение специальной проверки и привлечение необходимых материалов, сроки можно продлить, но не более чем на один месяц. И тогда о продлении сроков рассмотрения обращения информация сообщается заявителю.

Все обращения граждан берутся на контроль. На всех регистрационных формах и на заявлениях, жалобах и предложениях проставляется штамп «КОНТРОЛЬ». Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Документ снимается с контроля только после того, как по нему вынесены решения и приняты меры по разрешению обращения⁵⁹.

Результаты решения вопроса, поставленного в обращении, сообщаются заявителю. Ответы должны быть исчерпывающими, соответствующими действующему законодательству.

⁵⁹ Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2013. – № 12. – С. 8.

В письменной форме сообщаются и решения об отказе в удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен содержать веские аргументы, указаны мотивы и основания отказа со ссылкой на действующее законодательство.

Порядок работы с письменными обращениями граждан представлен в виде схемы на рис. 1.9:

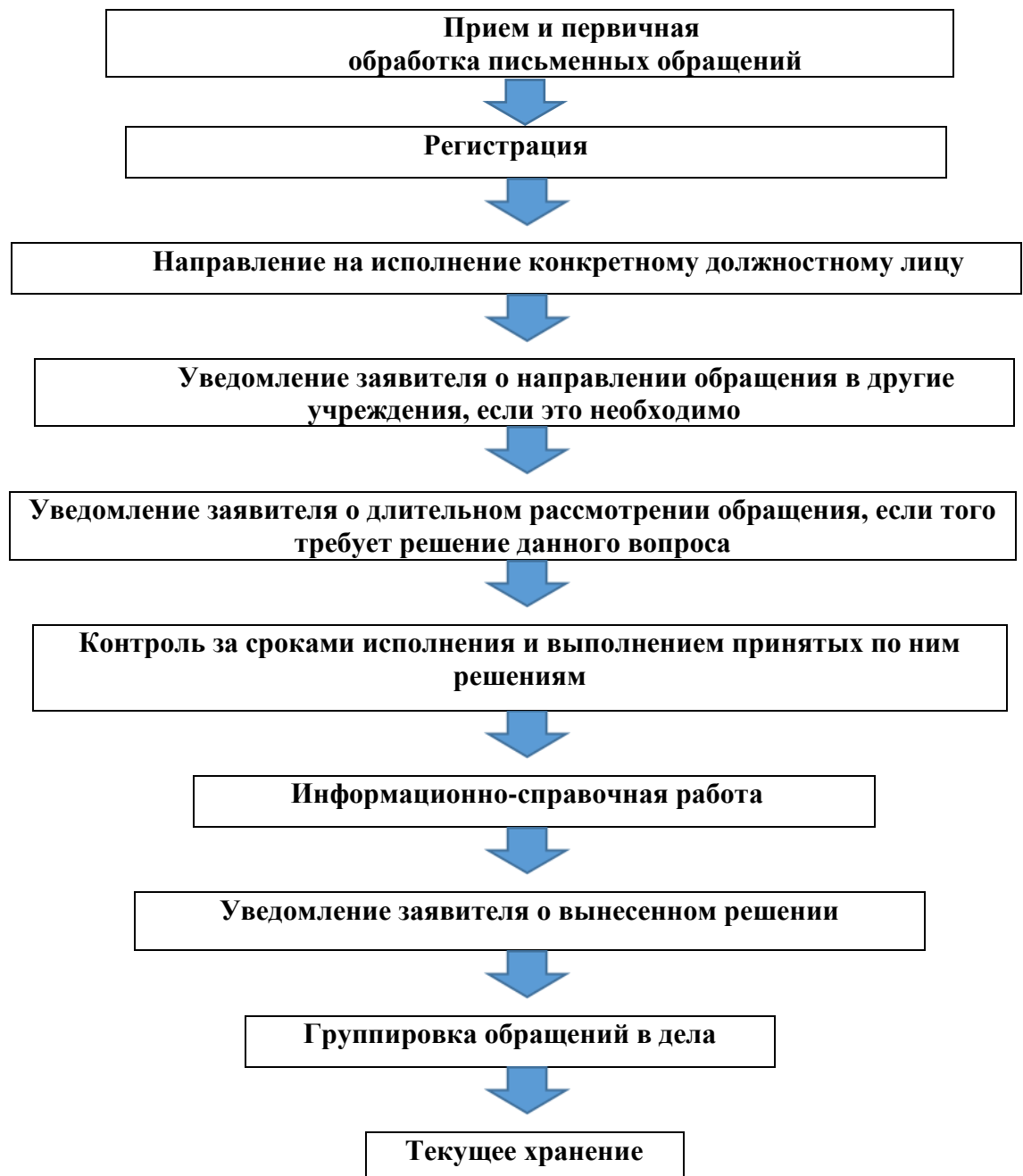


Рис. 1.9. Порядок работы с письменными обращениями граждан в филиале

Обращение, поступившее по электронной почте, распечатывается, регистрируется. В целом, работа с обращениями, поступающими в

электронном виде, ведется аналогично работе с письменными обращениями граждан. Часто ответы на обращения, поступившие по электронной почте, направляются заявителю по его просьбе в электронном виде.

Технологические операции, выполняемые при подготовке письма-ответа на обращение наглядно представлены в виде оперограммы в Приложении 6.

Юрист Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация», ведущий делопроизводство по обращениям граждан, систематически ведет анализ этой категории документов. Раз в месяц, раз в квартал и раз в год составляются аналитические обзоры, справки, отражающие вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. Также указывается информация о количестве обращений граждан, рассмотренных в установленный срок и количество обращений граждан с просроченными сроками. Описываются причины неисполнения обращений граждан в установленные сроки. Для оперативности предоставления информации в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» используют форму сводки с обобщением результатов работы с обращениями граждан (Приложении 7).

Данный анализ помогает выявлению причин, которые порождают нарушение прав и интересов граждан, совершенствованию работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация».

В соответствии с нормативными актами, предложения, заявления и жалобы возвращаются после их разрешения юристу филиала со всеми относящимися к ним материалами. На каждом документе после окончательного решения и его исполнения ставятся надпись «В ДЕЛО» и подпись должностного лица, который принял это решение⁶⁰.

⁶⁰ Булат Р.Е. Документационное обеспечение управления. Учебно-методическое пособие для вузов. – СПб., 2012. – С. 124.

Юрист Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация», который ведет текущее хранение обращений, формирует их в дела отдельно от общей переписки. Вместе с обращением подшивается копия ответа и все документы, которые относятся к этому вопросу, собранные в процессе его рассмотрения, каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела эти группы документов по обращениям располагаются в алфавитном порядке по фамилиям заявителей. В дела группируются только исполненные документы. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 «Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия» и включает в себя следующие реквизиты⁶¹:

- наименование предприятия;
- наименование филиала;
- индекс дела по номенклатуре дел;
- номер тома (части);
- заголовок;
- крайние даты дела;
- количество листов;
- срок хранения;
- архивный шифр дела.

Обычные обращения личного и второстепенного характера, которые составляют подавляющее большинство этой категории документов, хранятся 5 лет, но предложения, интересные для истории и имеющие практическое значение, хранятся постоянно. Все дела с обращениями, имеющие постоянный срок хранения, передаются через год после завершения по ним делопроизводства в архив ГУП «Белоблтехинвентаризация», а затем в государственный архив.

⁶¹ ГОСТ 17914-72 Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия (утв. и введ. в действие от 17.07.1972 № 1411). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

Подготовка предложений, заявлений и жалоб граждан к сдаче в архив включает в себя: оформление дел, проведение экспертизы ценности документа, составление описей⁶².

В зависимости от сроков дела оформляются полно или частично⁶³. Дела временного хранения (до 10 лет) обрабатываются упрощенно (частично). Они могут храниться в папках с любым типом и материалом крепления, например, в скоросшивателях; в них может не производиться пересистематизация документов внутри дел; листы не нумеруются; заверительные надписи не составляются; сдаются в архив по номенклатуре дел.

Дела постоянного и временного срока (свыше 10 лет) хранения подлежат полному оформлению.

Обычные обращения личного и второстепенного характера, которые составляют подавляющее большинство, хранятся 5 лет, но предложения, интересные для истории и имеющие практическое значение, хранятся постоянно. Полное оформление включает в себя следующие этапы (Рис. 1.10):

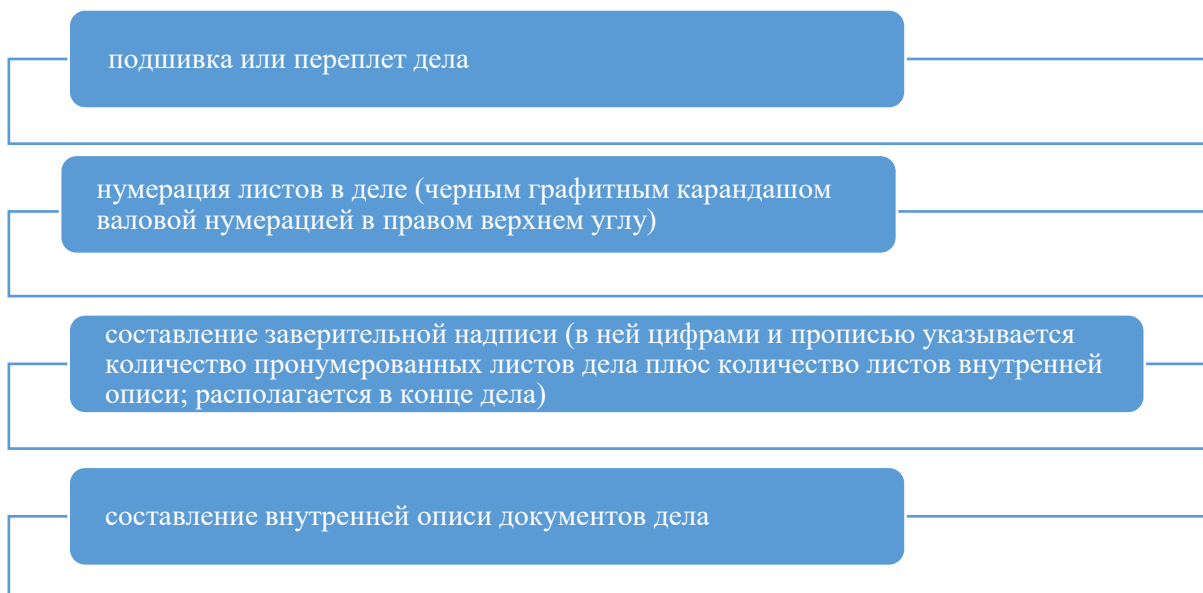


Рис.1.10.Этапы полного оформления дел по обращениям граждан в филиале

⁶² Рыбаков А.Е. Ведение делопроизводства по обращениям граждан. – М., 2006. – С. 256–258.

⁶³ Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. – М., 2010. – С. 45.

Оформление дел входит в функции юриста филиала, ответственного за работу с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Нередко прохождение этапов работы с обращениями граждан занимает большое количество времени, что ведет к снижению качества работы. Чтобы этого не происходило необходимо внимательно отслеживать всю работу с обращениями граждан от начала и до конца, контролируя каждый этап.

Внедрение информационно-коммуникационных технологий в работу с обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация», автоматизация делопроизводства по обращениям граждан способствовало бы решению целого ряда задач:

1. Обеспечение повышения оперативности и качества работы с обращениями граждан;
2. Сокращение документооборота путем перехода от бумажного документооборота к безбумажной электронной технологии;
3. Создание для исполнителей необходимых условий для повышения производительного труда и снижения трудозатрат на операции;
4. Обеспечение контроля исполнения;
5. Автоматизированного контроля за прохождением обращений с момента их получения до завершения исполнения;
6. Обеспечения автоматизированного упреждающего контроля за своевременным исполнением документов, оперативное получение информации о состоянии исполнения и месте нахождения обращения;
7. Уменьшение сроков прохождения и исполнения обращения;
8. Обеспечение доступа к информации посредством централизованного хранения обращений, подготовленных в электронной форме, а также документов по их рассмотрению (запросов, ответов на них организаций);
9. Обеспечение оперативного поиска (подборки) документов.

2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ВАЛУЙСКОМ РАЙОННОМ ФИЛИАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «БЕЛОБЛТЕХИНВЕНТАРИЗАЦИЯ»

2.1. Переработка должностной инструкции юриста

Должностная инструкция – это организационно-правовой документ, который определяет основные функции, права, обязанности и ответственность сотрудника для осуществления своей деятельности в конкретной должности.

Для сотрудника должностная инструкция – это документ, который определяет требования к нему и характер его работы. Таким образом, грамотно составленная должностная инструкция помогает:

- определить какие квалификационные требования, которые предъявляются к сотруднику на конкретной должности;
- закрепить виды работ и специализацию сотрудника;
- регламентировать его обязанности и права;
- определить взаимосвязи должностей и устранить дублирование обязанностей;
- установить меры ответственности сотрудника.

Должностные инструкции в государственном унитарном предприятии Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» регламентируют деятельность сотрудников на основе:

- Трудового кодекса РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ (в ред. от 30.12.2015)⁶⁴;
- ГОСТ Р 7.0.97-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к

⁶⁴ Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (в ред. от 30.12.2015 № 434-ФЗ). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст)⁶⁵;

- Устава государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁶⁶;

Положение о филиале;

- Штатного расписания⁶⁷.

Применяемая должностная инструкция юриста имеет следующую структуру:

1. Общие положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.

В результате анализа структуры и содержания должностной инструкции юриста Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» были выявлены несоответствия в оформлении и содержании. В связи с этим необходимо внести некоторые поправки в оформление и содержание данных документов.

Выявлены следующие несоответствия:

- реквизит «Наименование организации» оформлен неверно;
- реквизит «Гриф утверждения» неверно расположен (должен быть оформлен центрировано в скрытой таблице);
- содержание разделов текста документа требует более подробного описания деятельности юриста, затрагивающего организацию ведения делопроизводства с обращениями граждан .

⁶⁵ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁶⁶Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (принят распоряжением Департаментом имущественных и земельных отношений Белгородской области от 12.08.2008 г. №237-р). – Белгород, 2008. – 16. с.

⁶⁷Штатное расписание работников Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» на 01.01.2015 г. – Белгород, 2015. – 1. с.

При переработке должностной инструкции юриста (Приложение №8) были внесены следующие изменения:

- исправлен реквизит «наименование организации» (полное и сокращенное);

Государственное унитарное предприятие
Белгородской области
«Белоблтехинвентаризация»
(ГУП «Белоблтехинвентаризация»)

- изменено положение реквизита «Гриф утверждения» (центрированный способ оформления в скрытой таблице);

Директор

И.О. Фамилия
00.00.0000

- В разделе «Общие положения» более подробно описан пункт, затрагивающий профессиональные знания юриста, добавлен пункт, затрагивающий информацию о замещении юриста в период его отсутствия;
- В должностную инструкцию добавлен раздел «Функции»;
- Внесены изменения в раздел «Должностные обязанности». Более точно прописаны должностные обязанности юриста при работе с обращениями граждан;
- В раздел «Права» добавлена следующая информация о правах юриста, работающего с обращениями граждан:
- Вести самостоятельную переписку с государственными, муниципальными и судебными органами по правовым вопросам, подготавливать письменные ответы по результатам рассмотрения обращений граждан,
- Давать отдельным специалистам указания, обязательные для исполнения, по правовым вопросам, в том числе визировать документы, касающиеся рассмотрения обращений граждан».
- В раздел «Ответственность» добавлен пункт, затрагивающий ответственность юриста за ведение делопроизводства по обращениям граждан: «Юрист несет ответственность за коррупционные правоотношения, за несоблюдение сроков рассмотрения обращений граждан».

– Добавлен раздел «Взаимоотношения», в котором прописаны пункты, касающиеся внутреннего и внешнего взаимодействия.

Переработанная должностная инструкция юриста Валуйского районного филиала Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» представлена в Приложении 9.

Должностная инструкция имеет унифицированную форму и оформляется на общем бланке с указанием следующих реквизитов: наименования предприятия и филиала (Государственное унитарное предприятие Белгородской области «Белоблтехинвентаризация», Валуйский районный филиал), наименование вида документа (ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ), дата (например, 01.01.2018), регистрационный номер, место составления документа (г. Валуйки), гриф утверждения (УТВЕРЖДАЮ: Директор_____ И.О. Фамилия, дата), заголовок к тексту (юриста), текст (состоит из разделов: общие положения, функции, должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения и др.) и визы согласования и ознакомления (подпись юриста, дата, указывается получение экземпляра инструкции).

Таким образом, должностная инструкция – это необходимый документ в филиале, распределяющий функциональные обязанности и взаимоотношения между работниками. Но для ведения делопроизводства по обращениям граждан, необходимо более точное описание обязанностей специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан (юриста). Так как, организация ведения обращений граждан является одним из приоритетных направлений делопроизводства и требует правильной регламентации его деятельности. Поэтому возникает необходимость в переработке должностной инструкции, затрагивающей работу с обращениями граждан в Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация».

Правильно составленная должностная инструкция юриста в соответствии с современными требованиями законодательства будет

способствовать четкой и эффективной работе с обращениями граждан на данном предприятии. Внедрение ее в работу позволит оптимизировать работу по обращениям граждан, что впоследствии скажется позитивно на работе Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация».

2.2. Разработка инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

В современном делопроизводстве по обращениям граждан в Российской Федерации нет единой унифицированной формы инструкции по работе с обращениями граждан.

Изучив работу с обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация», выяснилось, что инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан отсутствует. Юрист филиала осуществляет свою работу по обращениям граждан, ссылаясь только на Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁶⁸ и положения своей должностной инструкции, что не совсем удобно.

Для совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» было принято решение разработать данную инструкцию (Приложение №10).

В процессе подготовки инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан были использованы:

1. Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁶⁹;
2. Федеральный закон РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

⁶⁸ Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в послед. ред. от 27.11.2017 №355-ФЗ). – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

⁶⁹ Там же.

3. Федеральный закон РФ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
4. Распоряжение губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 г. № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области».
5. ГОСТ Р 7.0.97-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст)⁷⁰;
6. Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях»⁷¹,
7. Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»⁷²;
8. Положение о филиале⁷³.

⁷⁰ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁷¹Постановление Главархива СССР от 30.11.1981 № 298 «Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». – URL:<http://www.consultant.ru> (дата обращения: 20.10.2017).

⁷²Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. распоряжением начальника департамента имущественных и земельных отношений Белгородской области от 12.08.2008 №237-р). – Белгород, 2008. – 16. с.

⁷³ Положение о Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. зам. директора 15.01.2015) – Белгород, 2015. – С. 1.

Проект разработанной инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» имеет следующую структуру:

1. Общие положения.
2. Права заявителей при рассмотрении обращения.
3. Прием и регистрация письменных обращений.
4. Организация рассмотрения обращений граждан.
5. Сроки рассмотрения обращений граждан.
6. Контроль исполнения обращений граждан.
7. Формирование дел по обращению граждан.
8. Прием граждан по личным вопросам.
9. Анализ обращений.

Первый раздел «Общие положения» содержит указания на нормативно-правовые акты, с помощью которых была разработана инструкция. Также указывается, что данная инструкция определяет порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан или юридических лиц, поступивших в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» (в письменной, устной формах или в форме электронного документа, анализ обращений, требования к соблюдению сроков и качеству рассмотрения обращений).

Определяется, что обеспечение своевременного, полного и объективного рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в форме электронного документа, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями в филиале, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется юристом филиала, контроль организации работы с обращениями граждан в филиале, возлагается на начальника филиала.

Второй раздел «Права заявителей при рассмотрении обращений» содержит основные права заявителей, в том числе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- право на конфиденциальность.

Третий раздел «Прием и регистрация письменных обращений» посвящен регистрации, учету и контролю сроков исполнения обращений. Пункт 3.1 Инструкции посвящен первичной обработке обращений:

- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них обращений и указанных в них документов. Поступившие копии документов прикладываются к письму, оригиналы возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке. В случае отсутствия приложений, либо недостачи упоминаемых документов заявителем или описью документов, составляется акт о несоответствии, который учитывается при регистрации (в регистрационную форму вносятся соответствующие отметки). При отсутствии самого текста письма

поступившая корреспонденция пересылается обратно заявителю с указанием причины возврата.

Пункт 3.2. раскрывает особенности приема обращений, поступивших в филиал по информационным системам общего пользования (по электронной почте, Интернет-приемной) в форме электронного документа.

В пункте 3.3. инструкции определен порядок регистрации коллективных письменных обращений (регистрируется в общем порядке, вносится фамилия заявителя, указанная в списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В журнале регистрации проставляется отметка «коллективное»).

Указывается срок регистрации письменных обращений: письменные обращения, поступившие непосредственно в филиал, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в филиал.

В пункте 3.5. инструкции подробно описывается порядок рассмотрения обращений начальником филиала: обращения рассматриваются начальником филиала и (или) заместителем начальника филиала в соответствии с их компетенцией ежедневно и не позднее следующего рабочего дня направляются с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям для принятия мер и подготовки ответа заявителю. В резолюции указывается содержание поручения, исполнитель, формы контроля, срок исполнения.

В данном разделе также указана ответственность соисполнителей: если поручение по обращению гражданина дано нескольким исполнителям, то подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, при этом:

- соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения, представляют

ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

Пункт 3.8. Инструкции указывает, что весь ход работы по рассмотрению обращений граждан (резолуция начальника, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и т. д.) фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

Отдельно рассматривается вопрос, касающийся повторных и многократных обращений граждан (присваивается входящий номер первичной регистрации, отмечается признак повторности, к обращению при необходимости прилагаются материалы предыдущего рассмотрения).

Пункт 3.10. определяет необходимую информацию, которую заявитель должен предоставить при подаче обращения: заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, также ставит свою подпись.

Раскрывается также вопрос письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию филиала. Прописан порядок работы с подобными обращениями: направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, при этом день регистрации считается днем начала исчисления срока.

Пункт 3.12 касается права заявителей на конфиденциальность. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Определяется также, что обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, при этом должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе запросить информацию.

Пункт 3.14. регламентирует, что письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, либо уполномоченное на это лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые им обращения, направлялись в филиал. О данном решении уведомляется заявитель.

В данном разделе определены так же вопросы, касающиеся рассмотрения обращений, по которым юрист филиала (в его отсутствие лицо, его замещающее) дает консультации, а именно:

- о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращения;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному

лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);

- о графике личного приема граждан в филиале.

Четвертый раздел «Организация рассмотрения обращений граждан» определяет обязанности исполнителей, которым поручено рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, в том числе, с обследованием на дому;

- 2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 3) осуществляют контроль сроков поступления, запрашиваемой информации, и её непосредственное поступление;

- 4) готовят проект письменного ответа гражданину;

- 5) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- 6) уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- 7) по просьбам граждан разъясняют порядок обжалования.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

Также в данном разделе определен порядок замещения ответственного исполнителя.

Пункт 4.5. Инструкции указывает на обязательные сведения в ответах на обращения граждан (указывается: фамилия и инициалы адресата, адрес и почтовый индекс или электронный адрес, а также данные об исполнителе).

Пункт 4.6. посвящен ответам на обращения, поступившие в Филиал в форме электронного документа (направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении с распечаткой подтверждения отправки ответа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении).

В данном разделе указывается на то, что обращение, поступившее в филиал, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обращение рассматривается с выездом на место.

Пункт 4.11. посвящен обращениям, в которых не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Регламентируется, что в этом случае ответ на обращение не направляется, но он готовится и остается подшитым в дело. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращается внимание на то, что при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, начальник филиала вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В пункте 4.13. Инструкции говорится о том, что в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Регламентируется также порядок работы с обращениями, в которых обжалуется судебное решение: в течение семи дней с момента регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Пятый раздел «Сроки рассмотрения обращений граждан» определяет как общий срок рассмотрения обращений граждан, поступивших в филиал (рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения), так и порядок его продления (в исключительных случаях срок рассмотрения обращения по служебной записке с мотивированным обоснованием может быть продлён начальником или заместителем начальника филиала, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение).

Шестой раздел «Контроль исполнения обращений граждан» регламентирует централизованный контроль сроков своевременного рассмотрения обращений граждан, а также статистический анализ, формирование аналитических материалов по результатам рассмотрения обращений граждан.

В пункте 6.2. прописано, что обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю.

Поясняется, что обращения считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены, либо по ним даны подробные разъяснения, а заявителю дан ответ в письменной форме.

Пункт 6.5 определяет, что в случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений ответственный исполнитель в течение 3-х дней представляет объяснительную записку начальнику филиала для принятия соответствующих мер.

В пункте 6.6. говорится, что юрист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, систематически информирует начальника филиала обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Седьмой раздел «Формирование дел по обращениям граждан» определяет, что исполненные обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены юристу, ответственному за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан, со всеми относящимися к ним материалами для снятия с контроля. Юрист на исполненное обращение ставит отметку «СНЯТО С КОНТРОЛЯ».

Пункт 7.2. гласит: «При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность)».

Также разъяснено, что не рассмотренные полностью обращения граждан, неправильно оформленные документы в дело не подшиваются и возвращаются исполнителям на доработку. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору.

Пунктом 7.5. определена ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

В данном разделе определяется срок хранения для данной категории документов (устанавливается пятилетний срок хранения, в необходимых

случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан).

Восьмой раздел «Прием граждан по личным вопросам» посвящен личному приему граждан начальником филиала в соответствии с графиком личного приема.

Пункт 8.2. предписывает, что информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, общественных объединений и юридических лиц путем размещения информации в общедоступных местах помещения, занимаемого филиалом, на информационных стендах.

В данном разделе также прописано, что переданные на личном приеме письменные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и данной инструкцией.

Пункт 8.4. определяет необходимость установления личности заявителя: «При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность».

Прописано, что по итогам приема начальником филиала в журнале личного приема граждан делается отметка о результатах приема. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию филиала, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пунктом 8.7. определены случаи отказа гражданину в дальнейшем рассмотрении вопроса в ходе личного приема:

- 1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Девятый раздел «Анализ обращений» посвящен учету, регистрации и контролю сроков исполнения обращений (ежемесячно, ежеквартально и по мере необходимости анализируются причины, характер, содержание обращений и представляется информация о состоянии работы с обращениями начальнику филиала).

Пункт 9.1. закрепляет ответственность за систематический анализ обращений, изучение и обобщение вопросов, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, и на основе собранной информации периодическую подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

Инструкция о порядке рассмотрения обращения граждан содержит следующие реквизиты:

- наименование предприятия (Государственное унитарное предприятие Белгородской области «Белоблтехинвентаризация»;
- наименование вида документа (Инструкция);
- заголовок к тексту (О порядке рассмотрения обращений граждан);
- дата;
- регистрационный номер;
- гриф утверждения (УТВЕРЖДАЮ: приказом директора от 00.00.0000 № 00);
- текст;
- подпись;
- визы согласования и ознакомления.

Таким образом, разработанная инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризации» будет регламентировать делопроизводство с обращениями граждан и способствовать оптимизации управленческих решений, что позволит улучшить результаты его работы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Институт обращений граждан в России имеет богатейшую историческую традицию. В условиях демократического государства роль института обращений граждан огромна.

С принятием в 2006 году федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» был устранен ряд важных проблем, нормативной регламентации, но все же еще существуют нерешенные проблемы.

Бюро технической инвентаризации призвано создать гражданам необходимые условия для осуществления конституционных прав, внесения в письменной и в устной форме предложений об их деятельности, критики недостатков в работе, обращений с заявлениями, обжалования действий должностных лиц.

В ходе исследования было выявлено, что Валуйском районном филиале государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» используется централизованная форма документационного обеспечения управления, где полный цикл технологических операций по обработке и хранению документов, то есть от момента создания до подготовки документа в архив отвечает конкретное должностное лицо – юрист. В связи с этим необходимо более точно прописать его функции и должностные обязанности, уделив большое внимание работе по обращениям граждан.

Большая часть обращений граждан поступают в Валуйский районный филиал Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» в письменной и устной формах, в меньшей степени в электронной форме. Это объясняется спецификой работы филиала и необходимостью оформления письменного заявления. Было выявлено также, что в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» граждане чаще всего обращаются с заявлениями и жалобами. Изучив

обращения граждан за последние три года, можно сделать вывод о том, что такой вид обращения как предложение, используется гражданами редко.

Анализ видового состава обращений граждан в Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» показал, что основное место занимают индивидуальные обращения граждан. Это связано с тем, что большая часть граждан обращается с заявлениями и жалобами в индивидуальном порядке.

Важное место в работе с обращениями граждан занимают их анализ и обобщение. Периодически (раз в месяц, раз в квартал) в Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» составляется сводка с обобщением результатов работы с обращениями граждан, отражающая вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому вопросу, количество положительных и отрицательных решений. Указывается количество обращений, решенных в срок, с просроченным сроком исполнения и по какой причине. Ежегодно составляется аналитическая справка по обращениям граждан.

Регистрация, пришедших на личный прием граждан, ведется в журнале приема граждан. В связи с тем, что на прием в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» приходит большое количество посетителей, было внесено предложение о целесообразности замены журнала на карточки личного приема граждан с теми же реквизитами.

В ходе работы были использованы комплексный и тематический анализ обращений. Проведенный анализ свидетельствует о том, что количество обращений граждан в 2016–2018 гг. увеличилось в три раза. Также наблюдается увеличение числа граждан, принятых на личном приеме.

Тематический анализ показал, что основная масса обращений, поступивших в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация», состоит из заявлений о подготовке

технического плана, схем расположения земельного участка, выдаче актов обследования, проведения технической инвентаризации и др.

Изучив результаты рассмотрения письменных и устных обращений граждан в Валуйский районный филиал ГУП «Белоблтехинвентаризация» в 2016–2018 гг., можно сделать вывод, что большое количество обращений рассмотрено положительно.

В ходе исследования было определено, что организация работы с обращениями граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризация» в целом соответствует нормам действующего законодательства Российской Федерации. Однако прослеживается недостаточная регламентация работы с обращениями граждан на локальном уровне, в связи с чем, была переработана должностная инструкция, как необходимый документ в организации, распределяющий функциональные обязанности и взаимоотношения между работниками.

Правильно составленная должностная инструкция юриста в соответствии с современными требованиями законодательства будет способствовать четкой и эффективной работе с обращениями граждан на данном предприятии, способствовать оптимизации работы по обращениям граждан, что впоследствии скажется позитивно на работе предприятия в целом.

Так как в делопроизводстве по обращениям граждан в Российской Федерации нет единой унифицированной формы инструкции по работе с обращениями граждан, было принято решения разработать данную инструкцию, в которой будут четко прописаны положения, регламентирующие работу с обращениями граждан.

Таким образом, переработанная должностная инструкция юриста и разработанная инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Валуйском районном филиале ГУП «Белоблтехинвентаризации» должны регламентировать делопроизводство с обращениями граждан, способствовать улучшению работы предприятия. Сформулированные по результатам

анализа работы Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» с обращениями граждан предложения и рекомендации по совершенствованию этого вида деятельности направлены на повышение ее организационной и социальной эффективности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Источники

1.1. Неопубликованные источники

1. Устав Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. распоряжением начальника департамента имущественных и земельных отношений Белгородской области от 12.08.2008 №237-р).–Белгород, 2008. –16. с.
2. Положение о Валуйском районном филиале Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. заместителем директора 15.01.2015) – Белгород, 2015. – 5 с.
3. Должностная инструкция юриста Валуйского районного филиала Государственного унитарного предприятия Белгородской области «Белоблтехинвентаризация» (утв. заместителем директора 15.01.2015 г.). – Белгород, 2015. – 5 с.
4. Штатное расписание работников Валуйского районного филиала ГУП «Белоблтехинвентаризация» на 2018 г. – Белгород, 2018. – 1 с.

Опубликованные источники

5. Конституция Российской Федерации (от 12.12.1993)(с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
6. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.11.2017 №355-ФЗ). – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

7. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»(в ред. от 31.12.2017). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
8. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»(в ред. от 18.03.2019). – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
9. Федеральный закон Российской Федерации от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2017). – Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
10. Федеральный закон Российской Федерации от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (ред. от 05.05.2014). –Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
11. Федеральный закон Российской Федерации от 25.10.1991 № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» (ред. от 12.03.2014) . – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
12. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 19.07.2018). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
13. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 04.05.2018). — Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
14. Гражданский кодекс Российской Федерации. – Доступ из спра.-правовой системы «КонсультантПлюс».
15. Уголовный кодекс Российской Федерации. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
16. Федеральный закон Российской Федерации от 24 июля 2007 года №221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости» (в ред. от 01.01.2016). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
17. Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 1997 года №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и

сделок с ним» (в ред. от 01.01.2016) – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

18. Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 28.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

19. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

20. Постановление Правительства РФ от 13.10.1997 №1301 «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации»(в ред. от 30.01.2013)указать ред.— Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754 «Об утверждении положения о системе межведомственного электронного документооборота». — URL:<http://www.consultant.ru>

22. Постановление Правительства РФ от 19.01.2005 № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 30.11.2009) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

23. Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 30.11.2009) [Электронный ресурс]. — URL:<http://www.consultant.ru>

24. Постановление Правительства РФ от 31.10.2002 № 787 (ред. от 20.12.2003) «О порядке утверждения Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих». – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

25. Постановление ГКНТ СССР № 463, Госстандарта СССР № 162, Главархива СССР № 298 от 30.11.1981 «Об утверждении Типового

положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях». — URL: <http://www.consultant.ru>.

26. Распоряжение Губернатора Белгородской области № 444-р от 12 августа 2015 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области». — URL: <https://belregion.ru>

27. Распоряжение правительства Белгородской области от 31 марта 2008 года №116-рп «О реорганизации государственного Белгородского областного учреждения технической инвентаризации «Белоблтехинвентаризация». — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

28. Решение Муниципального совета города Валуйки и Валуйского района от 27 июня 2008г. № 88 «О положении о личном приеме граждан должностными лицами Администрации муниципального района «Город Валуйки и Валуйский район». — URL: <http://val—adm.ru>

29. ГОСТ 17914-72 Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия (утв. и введ. в действие от 17.07.1972 № 1411). — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

30. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроеизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст). — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

31. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. приказом Росстандарта от 08.12.2016 № 2004-ст). — Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

32. Разработка нормативных документов по документационному обеспечению организации. Рекомендации. — М.: ВНИИДАД, 2007. — 264 с.

33. Основные Правила работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
34. Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного Фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (утв. приказом Минкультуры от 31.03.2015 № 526). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
35. Общероссийский классификатор управленческой документации ОК 011-93 (ОКУД) (утв. и введ. в действие постановлением Госстандарта РФ от 30.12.1993 № 299) (в послед. ред. от 05.08.2015 № 1072-ст). - Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».

2. Литература

36. Янковая, В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются / В.Ф. Янковая // Современные технологии делопроизводства и документооборота. – 2013. – № 12. – С. 6–14.
37. Басаков, М.И. Делопроизводство / М.И. Басаков. – М.: Из-во, 2015. – 188 с.
38. Кабанов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России / С.Ю. Кабанов – М.: Флинта, 2010. – 312 с.
39. Морозова, О.А. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления / О.А. Морозова. – М., 2014. – 234 с.
40. Хропанюк, В.Н. Теория государства и права / В.Н. Хропанюк. – М., 1997. – 319 с.
41. Бахрах, Д.Н. Административное право / Д.Н. Бахрах. – М., 2010. – 348 с.

42. Миронов, М.А., Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов) / М. А. Миронов, А. П. Сурков. – М.: «Известия», 2008. – 436 с.
43. Булат, Р.Е. Документационное обеспечение управления. Учебно-методическое пособие для вузов / Р.Е. Булат. – СПб., 2012. – 124. С.
44. Рыбаков, А.Е. Ведение делопроизводства по обращениям граждан / А.Е. Рыбаков. – М., 2006. – 258 с.
45. Кирсанова, М.В. Современное делопроизводство / М.В. Кирсанова. – М., 2010. – 145 с.
46. Ватолина, М.В. Делопроизводство в вопросах и ответах / М.В. Ватолина. – Ростов н/Д, 2010. – 319 с.
47. Давыдова, Э.Н. Делопроизводство / Э.Н. Давыдова. – Минск, 2010. – 185 с.
48. Ленкевич, Л.А. Делопроизводство / Л.А. Ленкевич. – М., 2010. – 256 с.
49. Быкова, Т.А. Делопроизводство / Т.А. Быкова. – М., 2013. – 368 с.
50. Задорина, Ю.С. Некоторые секреты входящих документов // Ю.С. Задорина // Секретарь-референт. – 2012. – № 5. – С.17–21.
51. Каменева, Е.М. Формы регистрации документов / Е.М. Каменева. – 2011. – № 7. – С.14–26.
52. Дорошина, Г.В. Подготовка и размещение информации на официальных сайтах органов исполнительной власти / Г.В. Дорошина // Документооборот. – 2014. – № 2. – С.14–19.
53. Мосягина, О.В. Работа с обращениями граждан / О.В. Мосягина // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2010. – № 2. – С. 40–46.
54. Смятков, В.Ю. Документоведение / В.Ю. Смятков. – М.: Инфра-М, 2013. – 178 с.
55. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления: практикум / А.В. Пшенко. – М., 2015. – 251 с.
56. Рогожин, М.Ю. Деловые документы в примерах / М.Ю. Рогожин. – М.: Директ-Медиа, 2014. – 496 с.

57. Кузнецов, И.Н. Документационное обеспечения управления и делопроизводство / И.Н. Кузнецов. – М.: Юрайт, 2014. – 553 с.

3.WEB-ресурсы

58. Государственное унитарное предприятие Белгородской области «Белоблтехинвентаризация». – URL: [http:// belbti@mail.ru](http://belbti@mail.ru)
59. Храмцовская, Н.А. Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан / Н.А. Храмцовская //Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2013. – №2. – URL :[http: // delopress.aqq.ru/news.php?n=13724](http://delopress.aqq.ru/news.php?n=13724)
60. Каменева Е.М. Каким образом исчислять 30-дневный срок рассмотрения граждан, поступивших в декабре, с учетом новогодних праздников и каникул / Е.М. Каменева // Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2012. – №2. URL:[http: // www.delopress.ru/questions.php?n=9884](http://www.delopress.ru/questions.php?n=9884).